



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA ANYPSA  
CORPORATION S.A., DISTRITO DE COMAS, AÑO 2016.**

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

#### **AUTORA**

**FERNANDEZ SANCHEZ, DEISY ANYELA**

#### **ASESOR**

**DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR**

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA - PERÚ**

**AÑO 2016- II**

## **Página del jurado**

.....  
Dr. Dávila Arenaza, Victor  
**Presidente**

.....  
Dr. León Espinoza, Lessner  
**Secretario**

.....  
Dra. Rodriguez Rodriguez, Maribel  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi novio, por su apoyo, cariño, comprensión y palabras que me motiva e incentivan a continuar con el cumplimiento de mis metas.

### **Agradecimiento**

A Dios, por su generosidad y por guiarme por el buen camino.

A mis padres, por su apoyo incondicional y sabios consejos.

A mis profesores de la Universidad César Vallejo que durante estos cinco años me brindaron su apoyo y compartieron sus conocimientos, no solo como maestros sino también como amigos.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Fernandez Sanchez, Deisy Anyela con DNI N° 72643666, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016

---

Deisy Anyela Fernandez Sanchez

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de procesos y su influencia en la Productividad laboral de la empresa ANYPSA Corporation S.A., distrito de Comas, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Deisy Anyela Fernandez Sanchez

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática .....	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.2.1 Antecedentes Nacionales.....	2
1.2.2 Antecedentes internacionales .....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
1.3.1 Teorías relacionadas a la variable Gestión de Procesos .....	7
1.3.2 Teorías relacionadas a la variable Productividad Laboral.....	12
1.4 Formulación del problema.....	14
1.4.1 Problema general:.....	14
1.4.2 Problemas específicos:.....	15
1.5 Justificación del estudio .....	15
1.5.1 Teórica: .....	15
1.5.2 Social:.....	15
1.5.3 Metodológica: .....	15
1.6 Hipótesis .....	16
1.6.1 General.....	16
1.6.2 Específicas.....	16
1.7 Objetivos.....	16
1.7.1 General.....	16
1.7.2 Específicos.....	16
II. MÉTODO.....	17
2.1 Diseño, tipo de estudio y nivel de investigación:.....	17
2.1.1 Diseño: .....	17
2.1.2 Tipo de estudio: .....	17

2.1.3	Nivel de investigación: .....	17
2.2	Variables y operacionalización .....	18
2.2.1	Variable 1: Gestión de procesos.....	18
2.2.2	Variable 2: Productividad laboral .....	19
2.2.3	Operacionalización de las variables .....	21
2.3	Población y Muestra .....	22
2.3.1	Población .....	22
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.4.1	Técnica:.....	22
2.4.2	Instrumento:.....	22
2.4.3	Validación del instrumento .....	23
2.4.4	Confiabilidad del instrumento .....	23
2.5	Método de análisis de datos .....	24
2.6	Aspectos éticos .....	25
III.	RESULTADOS.....	25
3.1	Gráficos de frecuencia.....	25
3.2	Prueba de normalidad .....	27
3.3	Contrastación de hipótesis.....	28
IV.	DISCUSIÓN .....	33
V.	CONCLUSIONES.....	38
VI.	RECOMENDACIONES .....	39
VII.	REFERENCIAS .....	40
ANEXO	.....	46
	Instrumento .....	46
	Validación.....	49
	Matriz de consistencia .....	55



## **Resumen**

La tesis tuvo como objetivo general conocer la influencia de la Gestión de procesos en la Productividad laboral de la empresa ANYPSA Corporation S.A., distrito de Comas, año 2016., la población estuvo conformado por 68 colaboradores, los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, las cuales fueron 10 en alusión a la variable independiente y 10 siguientes a la variable dependiente, los datos fueron procesados mediante el programa SPSS 22; lográndose como resultado de que existe influencia significativa de la Gestión de Procesos en la Productividad Laboral de la empresa ANYPSA Corporation S.A., distrito de Comas, año 2016.

Palabras clave: Gestión, Procesos, Productividad laboral

## **Abstract**

The thesis had as general objective to determine the influence of process management in labor productivity of the company ANYPSA Corporation SA, district of Comas, 2016, the population consisted of 45 collaborators, data were collected by the technique survey and used as instrument a questionnaire of 20 questions, the results were processed using SPSS; It is achieved as a result of significant influence of process management in labor productivity of the company ANYPSA Corporation S.A., district of Comas, 2016.

Keywords: Process, Management, Labor Productivity